جامعة دهوك التقنية
معهد زاخو التقني
قسم إدارة الأعمال-المرحلة ٢ مسائي
العام الدراسي ٢٠٢٣ -٢٠٢٤

مفهوم واهمية حماية المستهلك

مشرف
خضر خليل شيخو

إعداد
دنيا عبدالجبار سيف الدين

المحتويات

المقدمة.....2

مفهوم حماية المستهلك.....3

أهمية حماية المستهلك.....3

- حماية الصحة والسلامة 3
- تعزيز الثقة.....4
- تشجيع التنافسية.....4
- تعزيز الاستدامة.....5
- حقوق المستهلك 6

التحديات والتطورات الحالية 7

التجارة الإلكترونية.....7

خاتمة 8

مراجع 9

المقدمة

حماية المستهلك هي مفهوم أساسي في العديد من الاقتصادات والمجتمعات حول العالم. إنها تمثل مجموعة من السياسات والتدابير التي تهدف إلى ضمان سلامة وحقوق المستهلكين عند شراء منتجات وخدمات. المستهلك، كعنصر أساسي في عملية التبادل التجاري، يعتبر الجزء الأضعف والأكثر عرضة للتأثيرات الضارة. لذا، تأتي حماية المستهلك لتوفير الحماية والضمانات اللازمة للمستهلكين وضمان عدم تعرضهم للاستغلال أو التعرض للمخاطر غير المبررة .

تعد حماية المستهلك أحد المفاهيم الأساسية في الاقتصاد العالمي والسياسة الاجتماعية. إنها تمثل السياسات والإجراءات التي تسعى إلى ضمان سلامة وحقوق المستهلكين خلال عمليات الشراء والاستهلاك. في عصرنا الحديث، أصبحت حماية المستهلك ضرورية أكثر من أي وقت مضى نتيجة التطورات الاقتصادية والتكنولوجية. تاريخ حماية المستهلك يمتد إلى القرن التاسع عشر، حيث بدأت الجهود في مجال سلامة الأغذية والأدوية. مع مرور الزمن، نشأت حاجة متزايدة إلى توسيع نطاق حماية المستهلك لتشمل مجموعة متنوعة من المجالات. تتعامل حماية المسته

مفهوم حماية المستهلك

مفهوم حماية المستهلك هو مجموعة من السياسات والإجراءات التي تهدف إلى ضمان سلامة وحقوق المستهلكين خلال عمليات الشراء والاستهلاك. تعتبر المستهلكين الأفراد أو الجهات القائمة على الاستهلاك النهائي للمنتجات والخدمات، وهم الجزء الأضعف في سلسلة التوريد والطلب. لذلك، يتعين حمايتهم من ممارسات تجارية غير مشروعة أو ضارة.

تشمل مفاهيم حماية المستهلك عدة جوانب مهمة:

سلامة المنتجات: تضمن حماية المستهلك أن المنتجات المعروضة للبيع تلبي معايير السلامة والجودة. تتضمن ذلك فحص المنتجات وفحصها لضمان عدم وجود مخاطر تهدد صحة المستهلك.

معلومات صادقة وواضحة: يجب على الشركات تقديم معلومات دقيقة وواضحة حول المنتجات والخدمات، بما في ذلك ميزاتها وأسعارها وشروط الضمان. يساعد ذلك المستهلكين على اتخاذ قرارات مستنيرة.

منع الاحتيال والممارسات التجارية غير النزيهة: تحظر حماية المستهلك مثل هذه الممارسات التي تضر بالمستهلكين، مثل الإعلانات الكاذبة والتسويق الضار.

حق الاختيار: تعزز حماية المستهلك حق المستهلك في اختيار المنتجات والخدمات وفقًا لاحتياجاته وتفضيلاته دون تقييد غير مبرر.

الشكاوى والتعويض: يتيح للمستهلكين تقديم شكاوى في حالة وجود منتجات أو خدمات غير مرضية، ويمنحهم الحق في التعويض عن الأضرار الناجمة عن المنتجات المعيبة.

أهمية حماية المستهلك

حماية الصحة والسلامة

حماية الصحة والسلامة تعد واحدة من أهم جوانب حماية المستهلك. تتضمن هذه الجانب عدة نقاط توضح أهميتها:

ضمان سلامة المستهلكين: حماية الصحة والسلامة تهدف في المقام الأول إلى حماية المستهلكين من المنتجات والخدمات التي يمكن أن تكون ضارة بصحتهم. يتعين على الشركات تقديم منتجات آمنة وخدمات تلبي معايير السلامة.

مراقبة السلع والأدوية: تشمل هذه الجانب متابعة جودة الأغذية والأدوية. من خلال إنشاء هيئات ووكالات رسمية تختص بمراقبة جودة الأغذية والأدوية، يتم ضمان أن المنتجات الاستهلاكية تلبي المعايير الصحية والسلامة.

الحماية من المخاطر المحتملة: يتعين على الشركات تقديم تحذيرات وتعليمات واضحة حول كيفية استخدام المنتجات بشكل آمن. هذا يمكن أن يمنع الحوادث والإصابات الناجمة عن سوء استخدام المنتجات.

المراقبة والرصد: يجب على الحكومات والهيئات المعنية مراقبة السوق ومراقبة التقارير عن الأضرار الناتجة عن منتجات أو خدمات معينة. هذا يمكنهم من اتخاذ إجراءات فورية في حالة وجود مشكلات في السلامة.

الثقة في المنتجات والخدمات: حينما يثق المستهلكون في سلامة المنتجات والخدمات التي يشترونها، يصبحون أكثر عرضة للشراء والتعامل مع الشركات. ذلك يعزز الاستدامة والتنافسية في السوق.

إن حماية الصحة والسلامة تعتبر أساسية للحفاظ على سلامة المستهلكين وتعزيز الثقة في السوق، وبالتالي تعزيز التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

تعزيز الثقة

تعزيز الثقة هو جانب مهم لحماية المستهلك ويتضمن العديد من الجوانب التي تسهم في بناء الثقة بين المستهلكين والشركات. إليك بعض النقاط التي توضح أهمية تعزيز الثقة:

جودة المنتجات والخدمات: عندما تلتزم الشركات بتقديم منتجات وخدمات عالية الجودة تلتزم بالمعايير والمواصفات الصارمة، يزيد ذلك من ثقة المستهلكين في تلك الشركات. المنتجات ذات الجودة العالية توفر قيمة أفضل للمستهلك وتزيد من احتمالية العودة للشراء مستقبلاً.

الإعلان والتسويق الصادق: الترويج للمنتجات والخدمات بصدق ووفقًا للواقع يلعب دورًا هامًا في بناء الثقة. إذا كانت الشركات تتبع مبادئ الإعلان الصادق وتقدم معلومات دقيقة حول منتجاتها، سيثق المستهلكون في رسالتها.

الاستجابة للاستفسارات والشكاوى: استجابة الشركات بفعالية لاستفسارات المستهلكين ومعالجة شكاويهم بشكل جاد تعزز من ثقة المستهلكين. عندما يشعر المستهلكون بأنهم يمكنهم التواصل مع الشركة بسهولة وأن مشكلاتهم مهمة، سيكونون أكثر عرضة للتعامل مع تلك الشركة.

الشفافية: توفير معلومات مفصلة وواضحة حول المنتجات والخدمات وسياسات الشركة تبني الثقة. المستهلكون يثقون أكثر في الشركات التي تكشف عن معلومات حول الأسعار والمكونات وسياسات الضمان.

الامتثال للقوانين واللوائح: الالتزام بالقوانين واللوائح المتعلقة بصناعة وتوزيع المنتجات يساهم في بناء الثقة. عندما تلتزم الشركات بالقوانين وتتبع الممارسات القانونية، يشعر المستهلكون بالأمان.

السمعة والتقييمات الإيجابية: تلعب السمعة والتقييمات الإيجابية دورًا كبيرًا في بناء الثقة. عندما تكون لدى الشركة سمعة جيدة وتحصل على تقييمات إيجابية من المستهلكين السابقين، يصبح من السهل على الجدد الثقة بها.

باختصار، تعزيز الثقة يعزز العلاقة بين المستهلك والشركة ويسهم في نجاح الأعمال التجارية واستدامتها. الشركات القائمة على الثقة تجذب المزيد من العملاء وتحقق نجاحًا أكبر في السوق.

تشجيع التنافسية

تشجيع التنافسية هو جانب آخر مهم لحماية المستهلك ويشير إلى تعزيز المنافسة الصحية والنزيهة في الأسواق. إليك بعض النقاط التي توضح أهمية تشجيع التنافسية:

تحسين الجودة: عندما تكون الشركات معرضة لضغوط التنافس، فإنها تعمل بجد على تحسين جودة منتجاتها وخدماتها. ذلك ينتج عنه منتجات أفضل وخدمات أكثر تميزًا تعود بالفائدة على المستهلكين.

خفض الأسعار: التنافسية تشجع على خفض الأسعار، وهذا يعني توفير المزيد من الخيارات للمستهلكين وزيادة قدرتهم على اختيار المنتجات والخدمات بأسعار مناسبة.

زيادة الابتكار: المنافسة تحفز الشركات على الابتكار وتطوير منتجات وخدمات جديدة لتلبية احتياجات المستهلكين. ذلك يدفع الاقتصاد نحو التقدم والتطور.

توسيع الاختيار: التنافسية تزيد من تنوع المنتجات والخدمات المتاحة في السوق. المستهلكون يستفيدون من هذا التنوع من خلال امكانية الوصول إلى منتجات مختلفة تناسب احتياجاتهم بشكل أفضل.

زيادة كفاءة الأسواق: التنافسية تضغط على الشركات لتحسين كفاءتها وإدارة مواردها بشكل أفضل. هذا ينتج عنه استخدام أقل للموارد وتقليل التكاليف، مما يمكن أن ينعكس إيجابيًا على الأسعار.

حماية المستهلك من الاحتكار: التنافسية تمنع احتكار السوق من قبل شركة واحدة أو مجموعة قليلة من الشركات. ذلك يحمي المستهلكين من تكوين أسعار غير مبررة وقلة الاختيار.

تحسين الخدمة العملاء: الشركات التي تتنافس بشدة تعمل على تحسين خدمات العملاء للحفاظ على عملائها. ذلك يجعل تجربة التسوق أكثر رضاً للمستهلكين.

باختصار، تشجيع التنافسية في الأسواق يعزز من فوائد المستهلك، بما في ذلك جودة المنتجات، والأسعار المنخفضة، وزيادة الاختيارات، والتقدم التكنولوجي. تلعب الحماية المستهلك دورًا مهمًا في ضمان أن التنافسية تبقى صحية ونزيهة وتعود بالفائدة على المجتمع

تعزيز الاستدامة

تعزيز الاستدامة هو جانب آخر مهم لحماية المستهلك وله تأثير كبير على البيئة والمجتمع. إليك بعض النقاط التي توضح أهمية تعزيز الاستدامة:

المنتجات والخدمات الصديقة للبيئة: تعزيز الاستدامة يشجع على تطوير واستخدام منتجات وخدمات صديقة للبيئة. هذا يقلل من تأثير الأنشطة الاستهلاكية على البيئة ويسهم في الحفاظ على البيئة للأجيال القادمة.

توجيه اتجاهات الاستهلاك نحو المستدامة: تعزز الحماية المستهلك من السلوكيات الاستهلاكية المستدامة، مثل إعادة التدوير واستخدام الموارد بكفاءة. ذلك يساهم في تقليل الفاقد وتقليل الضغط على الموارد الطبيعية.

المعلومات والوعي: تشجع حماية المستهلك على توفير المعلومات حول المنتجات والخدمات المستدامة، مما يسهم في زيادة الوعي بين المستهلكين حول مسؤوليتهم تجاه البيئة.

تشجيع الشركات على التحسين المستدام: تعزز حماية المستهلك من الشركات لتحسين ممارساتها المستدامة والاستثمار في التكنولوجيا والعمليات الصديقة للبيئة.

الاستدامة الاجتماعية: تعزز الحماية المستهلك أيضًا من الشركات للالتزام بممارسات اجتماعية مستدامة، مثل معالجة العمال بشكل عادل وتوجيه الجهود نحو تحقيق التنمية المستدامة.

الاستثمار المستدام: يمكن للمستهلكين من خلال اختيارهم للمنتجات والخدمات المستدامة أن يلعبوا دورًا في دعم الشركات والصناعات التي تهتم بالاستدامة.

تعزيز الاستدامة يسهم في الحفاظ على الموارد الطبيعية والبيئة، ويعمل على تحقيق التنمية المستدامة للأجيال الحالية والمستقبلية. إن تشجيع الاستدامة من خلال حماية المستهلك يسهم في بناء مجتمعات أفضل واقتصادات أكثر استدامة.

حقوق المستهلك

حقوق المستهلك هي مجموعة من الحقوق المشددة على المستهلكين لضمان حمايتهم والحفاظ على مصالحهم خلال عمليات الشراء والاستهلاك. هذه الحقوق تختلف قليلاً من بلد إلى بلد، ولكن في العديد من الدول، تشمل حقوق المستهلك الأساسية الحقوق التالية:

حق الاختيار: المستهلك لديه الحق في اختيار المنتجات والخدمات وفقًا لاحتياجاته وتفضيلاته دون تعرض لأي تمييز.

حق المعلومات: المستهلك لديه الحق في الحصول على معلومات دقيقة وواضحة حول المنتجات والخدمات، بما في ذلك ميزاتها وأسعارها وشروط الضمان.

حق السلامة: يجب أن تتوفر المنتجات والخدمات بمعايير سلامة عالية تضمن حماية المستهلك من المخاطر المحتملة للصحة والسلامة.

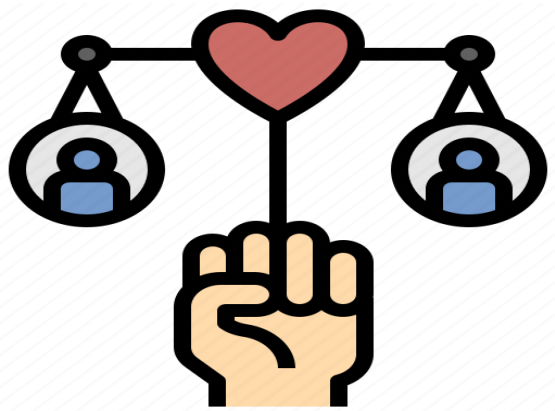
حق التعويض: إذا كان المنتج أو الخدمة غير مرضية أو معيبة، فإن المستهلك لديه الحق في التعويض أو استرداد الأموال وفقًا للضمانات المعمول بها.

حق التعبير وتقديم الشكاوى: المستهلك لديه الحق في تقديم شكوى إذا واجه منتجًا أو خدمة غير مرضية، ويجب أن يتم استجابة لهذه الشكاوى بشكل جاد.

حق الخصوصية وحماية البيانات: المستهلك لديه الحق في حماية بياناته الشخصية والخصوصية ويجب على الشركات تجميع واستخدام هذه البيانات بموافقته وبما يتوافق مع القوانين ذات الصلة.

حق التعويض عن الأضرار: إذا تسببت الشركات في أي ضرر للمستهلك نتيجة لممارسات غير ملتزمة، يجب عليها تعويض المستهلك.

حق الانخراط في المنظمات الاستهلاكية: المستهلك لديه الحق في الانخراط في منظمات المستهلك والمشاركة في نشاطاتها.



التحديات والتطورات الحالية

التجارة الإلكترونية

التجارة الإلكترونية هي نوع من أنواع التجارة يتم فيها شراء وبيع المنتجات والخدمات عبر الإنترنت. هذه الصناعة قد شهدت نموًا هائلاً في العقدين الأخيرين وأصبحت جزءًا مهمًا من الاقتصاد العالمي. وهي تواجه تحديات وتطورات عديدة تؤثر على حماية المستهلك. إليك بعض الجوانب الرئيسية للتجارة الإلكترونية:

الثقة والأمان: المستهلكون يجب أن يثقوا في مواقع التجارة الإلكترونية وتقديم معلوماتهم الشخصية عبر الإنترنت. تتطلب حماية المستهلك إجراءات صارمة للحماية من الاحتيال وسرقة البيانات.

المنتجات المزيفة والاحتيال: يمكن أن يكون هناك تحدي بالنسبة للمستهلكين في التعرف على المنتجات الأصلية مقابل المنتجات المزيفة على الإنترنت. يتعين على الشركات والجهات التنظيمية مكافحة التزوير ومكافحة الاحتيال.

حماية البيانات والخصوصية: مع كميات كبيرة من البيانات الشخصية المتداولة عبر الإنترنت، تزداد أهمية حماية البيانات والخصوصية. يجب على الشركات الامتثال لقوانين حماية البيانات وتقديم إجراءات لحماية معلومات المستهلكين.

تقديم المعلومات والوعي للمستهلك: يجب على المواقع التجارية تقديم معلومات دقيقة وشفافة حول المنتجات والخدمات، وتوفير آراء المستهلكين ومراجعاتهم للمنتجات لمساعدة المشترين في اتخاذ القرارات.

التسويق المستهدف: التسويق الرقمي يستخدم تقنيات استهداف دقيقة للمستهلكين، وهذا يتطلب قوانين ولوائح لمنع التسويق العدائي أو الضار.

الحماية من الخداع السعري: يتعين على الشركات تقديم أسعار واضحة ودقيقة وعدم التلاعب بالأسعار لخداع المستهلكين.

حقوق المستهلك في التسوق عبر الإنترنت: يجب أن تشمل حقوق المستهلك في التجارة الإلكترونية الحقوق الأساسية التي توفر حماية للمشترين على الإنترنت، مثل حق الاسترجاع وضمان السلامة والحماية من الاحتيال.

التعاون الدولي: مع الطابع الدولي للتجارة الإلكترونية، تتطلب حماية المستهلك تعاونًا دوليًا لمواجهة التحديات وت طوير المعايير واللوائح الدولية.

خاتمة

في الختام، يمكننا أن نستنتج أن حماية المستهلك تمثل أمرًا بالغ الأهمية في عصرنا الحديث. تضمن حقوق المستهلك والقوانين واللوائح المخصصة لهم حماية مصالح الأفراد أثناء التعامل مع المنتجات والخدمات. تمثل حماية المستهلك واجبًا اجتماعيًا واقتصاديًا، حيث تعزز الثقة في الأسواق وتساهم في نجاح الشركات والمؤسسات.

تتعرض حماية المستهلك لتحديات مستمرة نتيجة للتطورات التكنولوجية والاقتصادية والاجتماعية. التجارة الإلكترونية، وتغيرات أنماط الاستهلاك، والمخاوف بشأن البيئة والاستدامة هي بعض العوامل التي تؤثر على حماية المستهلك في العصر الحديث

لضمان تحقيق الأهداف المتعلقة بحماية المستهلك، يتعين على الحكومات والشركات والمستهلكين العمل معًا. يجب توفير معلومات وتوعية للمستهلكين بحقوقهم ومسؤولياتهم، ويجب على الشركات الالتزام بالمعايير واللوائح المتعلقة بحماية المستهلك، ويجب على الحكومات تطبيق القوانين وتوفير البنية التحتية القانونية الضرورية.

حماية المستهلك لا تعود بالفائدة فقط للأفراد، بل تعزز أيضًا من ازدهار الاقتصاد والشركات. إن توازن العلاقة بين المستهلك والشركة يساهم في بناء اقتصاد قائم على الثقة والنزاهة.

لهذا، يجب على جميع الأطراف أن تعمل بجد لتعزيز حماية المستهلك وتطوير الأنظمة والممارسات التي تحقق هذا الهدف. تعتبر حماية المستهلك جزءًا أساسيًا من بناء مجتمع أكثر عدالة وازدهارًا للجميع.

مراجع

[1] ’Consumer Protection and the Law‘‘بقلم جون س .كارروثرز :يعرض هذا الكتاب مفاهيم وأسس حماية المستهلك وكيفية تنظيمها من خلال القوانين :Available: [Online]. Accessed: Oct. 19, 2023. ”Search. -
https://www.bing.com/search?q=%22Consumer+Protection+and+the+Law%22+%d8%a8%d9%82%d9%84%d9%85+%d8%ac%d9%88%d9%86+%d8%b3.+%d9%83%d8%a7%d8%b1%d8%b1%d9%88%d8%ab%d8%b1%d8%b2%3a+%d9%8a%d8%b9%d8F%b1%d8%b6+%d9%87%d8%b0%d8%a7+%d8%a7%d9%84%d9%83%d8%aa%d8%a7%d8%a8+%d9%85%d9%81%d8%a7%d9%87%d9%8a%d9%85+%d9%88%d8%a3%d8%b3%d8%b3+%d8%ad%d9%85%d8%a7%d9%8a%d8%a9+%d8%a7%d9%84%d9%85%d8%b3%d8%aa%d9%87%d9%84%d9%83+%d9%88%d9%83%d9%8a%d9%81%d9%8a%d8%a9+%d8%aa%d9%86%d8%b8%d9%8a%d9%85%d9%87%d8%a7+%d9%85%d9%86+%d8%ae%d9%84%d8%a7%d9%84+%d8%a7%d9%84%d9%82%d9%88%d8%a7%d9%86%d9%8a%d9%86.&FORM=HDRSC1

[2] ’Consumer Protection in the Digital Age‘ - ’Harvard Journal of Law & Technology‘مقالة نشرت في‘‘ ، تتناول التحديات التي يواجهها المستهلكون في العصر الرقمي :Available: [Online]. Accessed: Oct. 19, 2023. ”Search. - .
https://www.bing.com/search?q=%22Consumer+Protection+in+the+Digital+Age%22+-+%d9%85%d9%82%d8%a7%d9%84%d8%a9+%d9%86%d8%b4%d8%b1%d8%aa+%d9%81%d9%8a+%22Harvard+Journal+of+Law+%26+Technology%22%d8%8c+%d8%aa%d8%aa%d9%86%d8%a7%d9%88%d9%84+%d8%a7%d9%84%d8%aa%d8%ad%d8%af%d9%8a%d8%a7%d8%aa+%d8%a7%d9%84%d8%aa%d9%8a+%d9%8a%d9%88%d8%a7%d8%ac%d9%87%d9%87%d8%a7+%d8%a7%d9%84%d9%85%d8%b3%d8%aa%d9%87%d9%84%d9%83%d9%88%d9%86+%d9%81%d9%8a+%d8%a7%d9%84%d8%b9%d8%b5%d8%b1+%d8%a7%d9%84%d8%b1%d9%82%d9%85%d9%8a.&FORM=HDRSC1

[3] ”تقارير منظمات حكومية وغير حكومية حول حماية المستهلك وتأثيرها على الاقتصاد والمجتمع :Available: [Online]. Accessed: Oct. 19, 2023. ”Search. - .
https://www.bing.com/search?q=%D8%AA%D9%82%D8%A7%D8%B1%D9%8A%D8%B1+%D9%85%D9%86%D8%B8%D9%85%D8%A7%D8%AA+%D8%AD%D9%83%D9%88%D9%85%D9%8A%D8%A9+%D9%88%D8%BA%D9%8A%D8%B1+%D8%AD%D9%83%D9%88%D9%85%D9%8A%D8%A9+%D8%AD%D9%88%D9%84+%D8%AD%D9%85%D8%A7%D9%8A%D8%A9+%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B3%D8%AA%D9%87%D9%84%D9%83+%D9%88%D8%AA%D8%A3%D8%AB%D9%8A%D8%B1%D9%87%D8%A7+%D8%B9%D9%84%D9%89+%D8%A7%D9%84%D8%A7%D9%82%D8%AA%D8%B5%D8%A7%D8%AF+%D9%88%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%AC%D8%AA%D9%85%D8%B9.&cvid=d1191daf8644481494261cb9a01667ee&gs_lcrp=EgZjaHJvbWUyBggAEEUYOdIBCDEwMDhqMGo5qAIAsAIA&FORM=ANAB01&PC=U531

[4] ”المواقع الرسمية لهيئات حماية المستهلك ووزارات المستهلك في بلدك، حيث يمكن العثور على معلومات وقوانين محدثة :Available: [Online]. Accessed: Oct. 19, 2023. ”Search. - .
https://www.bing.com/search?q=%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%88%D8%A7%D9%82%D8%B9+%D8%A7%D9%84%D8%B1%D8%B3%D9%85%D9%8A%D8%A9+%D9%84%D9%87%D9%8A%D8%A6%D8%A7%D8%AA+%D8%AD%D9%85%D8%A7%D9%8A%D8%A9+%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B3%D8%AA%D9%87%D9%84%D9%83+%D9%88%D9%88%D8%B2%D8%A7%D8%B1%D8%A7%D8%AA+%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B3%D8%AA%D9%87%D9%84%D9%83+%D9%81%D9%8A+%D8%A8%D9%84%D8%AF%D9%83%D8%8C+%D8%AD%D9%8A%D8%AB+%D9%8A%D9%85%D9%83%D9%86+%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%AB%D9%88%D8%B1+%D8%B9%D9%84%D9%89+%D9%85%D8%B9%D9%84%D9%88%D9%85%D8%A7%D8%AA+%D9%88%D9%82%D9%88%D8%A7%D9%86%D9%8A%D9%86+%D9%85%D8%AD%D8%AF%D8%AB%D8%A9.&cvid=2ffe39ab9bc340d5a90bed04f28f729e&gs_lcrp=EgZjaHJvbWUyBggAEEUYOdIBBzYwNGowajmoAgCwAgA&FORM=ANAB01&PC=U53